Régie des entreprises de construction du Québec

Rapport annuel 1984-1985

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Régie des entreprises de construction du Québec.

Cette édition a été produite par la Direction générale des publications gouvernementales.

Dépôt légal — 4e trimestre 1985
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-09260-4
ISBN 0229-8643

© Gouvernement du Québec

Monsieur Richard Guay
Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel des activités de la Régie des entreprises de construction du Québec pour l'exercice 1984-1985.

Recevez, Monsieur le Président, l'expression de mon profond respect.

Le ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur,

Jacques Rochefort

Québec, juin 1985

Monsieur Jacques Rochefort
Ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur
Gouvernement du Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie des entreprises de construction du Québec pour l'exercice 1984-1985.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président de la Régie des entreprises de construction du Québec,

Gaëtan Dufour

Montréal, juin 1985

Liste des membres de la Régie des entreprises de construction du Québec

Président :
M. Gaëtan Dufour

Vice-président :
M. Claude Michaud*

Régisseur :
M. Maurice Renaud

Membres issus des associations d'entrepreneurs :

Corporation des maîtres électriciens du Québec :
M. Jean-Louis Auger

Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec :
M. Claude Brûlotte

Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec :
M. Roger Bédard

Fédération de la construction du Québec :
M. René Lafontaine

Association de la construction de Montréal et du Québec :
M. Jacques Raymond

Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec :
M. Maurice Prince

---

* Le poste de vice-président a été occupé par M. Denis Pronovost jusqu'au 30 janvier 1985, date d'entrée en fonction de M. Claude Michaud.

Table des matières

Liste des membres de la Régie des entreprises de construction du Québec

La Régie 9
— Historique 9
— La loi 9
— Composition et fonctionnement 9
— Pouvoirs 9

Rapport du président 11
Le Tribunal administratif 12
Personnel 13
Budget 14
Liste du personnel de direction 14
Organigramme 15
Direction des affaires juridiques 17
Direction des communications 21
Service d'enquêtes et d'inspections 25
Direction de l'analyse financière et technique 27
Direction de l'administration 31
Bureau de Québec 35

Liste des tableaux

Tableau no 1: Licences délivrées par catégories d'entrepreneurs 13
Tableau no 2: Activités du Service du contentieux 19
Tableau no 3: Activités du Secrétariat 19
Tableau no 4: Demandes de renseignements 23
Tableau no 5: Contenu des demandes de renseignements 23
Tableau no 6: Activités du Service d'enquêtes et d'inspections 25
Tableau no 7: Activités de la Direction de l'analyse financière et technique 28
Tableau no 8: Recommandations d'annulation de licence 29
Tableau no 9: Recommandations favorables à la Régie 29
Tableau no 10: Examens administrés 29
Tableau no 11: Demandes de licence 33
Tableau no 12: Perception des droits concernant les demandes 33

La Régie

Historique

Le 27 juin 1975, le gouvernement du Québec adoptait la Loi-cadre sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction (L.Q. 1975, c. Q-1). Ainsi prenaient fin 15 ans de discussions sur les moyens à prendre pour protéger des aigrefins de toute nature, l'industrie de la construction, ses travailleurs et le public en général. Cette loi, rappelons-le, avait été adoptée à la suite des recommandations du rapport de la Commission Cliche.

La loi

La Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction vise à protéger le public contre les faillites et les malfaçons des entrepreneurs, par le truchement de la Régie des entreprises de construction du Québec. Sous l'autorité du ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur, la Régie doit veiller à la solvabilité des entrepreneurs, ainsi qu'à leur compétence dans les domaines administratif, technique et de la sécurité. La Régie doit de plus voir à la qualification des constructeurs-propriétaires. Elle accomplit ses mandats en leur délivrant des licences et en surveillant leurs activités.

Cette loi a été modifiée à plusieurs reprises, notamment par le chapitre 2 des lois de 1979, le chapitre 2 des lois de 1980 et le chapitre 26 des lois de 1983.

Depuis le 18 juin 1981, la Régie des entreprises de construction du Québec relève du ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur. C'est à cette date qu'était créé le ministère du même nom, avec pour mandat d'élaborer une politique et des programmes en matière d'habitation et de protection du consommateur et de les mettre en oeuvre en intervenant directement ou par le biais des organismes relevant du ministre. Ces organismes sont, en plus de la Régie, l'Office de la protection du consommateur, la Société d'habitation et la Régie du logement. Le Ministère, quant à lui, est composé du Service du courtage immobilier et de la Direction générale de l'inspection.

Ce regroupement sous une même autorité, permet une collaboration accrue entre des organismes à vocation nettement complémentaire, par une consultation continue et la mise en commun de leurs ressources et de leur expérience.

Composition et fonctionnement

La Régie des entreprises de construction du Québec, qui exerce l'essentiel de ses pouvoirs par règlement, se compose de neuf membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Trois de ses membres, dont le président et le vice-président, sont nommés pour un maximum de dix ans. Ils exercent tous les pouvoirs de la Régie et sont responsables de son administration. Les six autres sont des entrepreneurs d'expérience nommés pour trois ans et choisis parmi les candidats proposés par les associations patronales les plus représentatives de l'industrie de la construction. Ils votent les statuts et les règlements de la Régie et fixent les droits pour l'obtention d'une licence.

Ces associations patronales sont:

la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec;

la Corporation des maîtres électriciens du Québec;

l'Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;

l'Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec;

la Fédération de la construction du Québec;

l'Association de la construction de Montréal et du Québec.

Pour satisfaire aux exigences de la loi, la Régie a, depuis sa création, défini les normes et les critères de qualification des entrepreneurs et créé les services nécessaires à leur application en vertu des pouvoirs que lui confère la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction. (L.Q. 1975, c. Q-1).

Pouvoirs

Les pouvoirs de la Régie peuvent se résumer comme suit:

— Pouvoir de délivrer les licences:

Depuis le 13 février 1976, tout entrepreneur de construction travaillant au Québec doit être titulaire d'une licence adéquate d'entrepreneur général, d'entrepreneur spécialisé ou d'entrepreneur-artisan.

— Pouvoir de réglementation:

En vertu de l'article 58 de la Loi, la Régie peut notamment édicter un règlement afin:

a) d'établir les qualités et conditions que doivent démontrer les candidats afin de se voir délivrer une licence.

b) d'exiger un cautionnement pour indemniser les victimes de fraude; tout entrepreneur de construction doit fournir à la Régie un cautionnement d'une valeur de 5 000,00 $. Ce cautionnement permettra à cette dernière d'indemniser les clients de l'entrepreneur, advenant le cas où celui-ci refuserait ou qu'il lui serait impossible de se conformer à un jugement établissant qu'il y a eu fraude, malversation ou détournement de fonds.

c) d'exiger un cautionnement pour des bâtiments résidentiels désignés par règlement (art. 34 c) ou de constituer un fonds d'indemnisation aux mêmes fins.

— Pouvoir d'annuler, de suspendre ou de révoquer la licence d'un entrepreneur en vertu des articles 43 et 44 de la Loi.

— Pouvoir d'intenter des poursuites pénales directement ou par personne autorisée, les amendes étant versées au fonds consolidé du ministère du Revenu.

— Pouvoir d'intenter des actions civiles pour recouvrer des droits.

Rapport du président

D'année en année, lorsque nous dressons le bilan de l'exercice écoulé, certaines caractéristiques de l'évolution de l'industrie s'imposent peu à peu comme constantes, en particulier pour les entreprises de construction. Ainsi, nous avons constaté que le nombre d'entrepreneurs de construction augmentaient d'environ 9 % chaque année et ce, même en temps de crise économique. Autre constatation: les entreprises de construction sont beaucoup plus stables. En effet, alors que la Commission Cliche avait évalué à 20 %, le nombre d'entreprises qui abandonnaient chaque année les affaires, nous le situons depuis deux ans autour de 7 %. Enfin, le nombre d'entreprises connaissant des problèmes financiers représentent un faible pourcentage du nombre total d'entreprises. Ainsi, en 1984-1985, seulement 254 entreprises ont vu leur licence refusée pour des questions de solvabilité, alors que durant la même période la Régie annulait ou suspendait la licence de 96 entreprises (0,5 %) parce qu'elles avaient fait faillite ou qu'un de leurs administrateurs ou actionnaires étaient impliqués dans une faillite. Je crois que ces constatations sont de bonne augure tant pour l'industrie que pour le public. Pour la Régie, c'est une indication que l'application du programme de qualification des entrepreneurs porte ses fruits.

En 1984-1985, la Régie a délivré 22 961 licences d'entrepreneurs de construction, soit une augmentation de 9 % par rapport à 1983-1984. Cela signifie que le personnel de la Régie a pu absorber une augmentation similaire de nouvelles demandes. Cela n'a été possible que grâce à une collaboration accrue de la part de chaque employé. Je tiens ici à les en remercier publiquement. Cela n'a également été possible que grâce aux ressources de l'informatique et de la bureautique.

Au cours de l'exercice, nous avons augmenté de façon appréciable nos poursuites contre des entreprises qui exercaient sans être titulaires d'une licence et le montant total des amendes perçues est passé de 379 500,00 $ à 759 600,00 $. Ce résultat a été obtenu par une meilleure surveillance des chantiers, grâce à la collaboration des inspecteurs de l'Office de la construction du Québec.

D'autre part, nous avons profité du déménagement des bureaux de la Régie pour améliorer considérablement nos services à la clientèle, finalisant ainsi notre programme d'humanisation de ces services. Grâce à des améliorations techniques apportées à notre service téléphonique de renseignements, le nombre d'appels reçus a augmenté de 29 % pour dépasser les 50 000 appels.

Je m'en voudrais de passer sous silence le départ du vice-président, M. Denis Pronovost, en fin d'exercice. Monsieur Pronovost occupait cette fonction depuis la création de la Régie et je le remercie de sa précieuse collaboration.

Pour l'exercice 1985-1986, nous prévoyons finaliser la gestion informatisée de nos activités afin d'améliorer encore le service aux administrés. Nous voulons également accentuer nos enquêtes sur la solvabilité des entrepreneurs.

Sur le plan extérieur, nous envisageons une campagne d'information pour amener le public à mieux se protéger lorsqu'il fait affaire avec un entrepreneur. Parallèlement, nous comptons assurer un meilleur service de conciliation volontaire entre le public et les entrepreneurs par l'entremise de nos 21 inspecteurs. Enfin, nous comptons participer activement à la mise en place des mesures prévues dans la Loi sur le bâtiment.

Le Tribunal administratif

Activités et réalisations

Au cours de cet exercice, la Régie, comme par les années passées, a siégé à titre de tribunal administratif. En 1984-1985, elle a tenu 52 séances.

Au cours de ces séances, la Régie a délivré ou renouvelé 23 347 licences d'entrepreneurs de construction dont 386 licences de constructeurs-propriétaires. Elle a dû se prononcer sur plusieurs demandes de modification de licence en cours. Elle a, de plus, été saisie de 448 demandes de révision dont la presque totalité en vertu de l'article 45 de la Loi, et a révisé sa décision dans 305 cas.

La Régie a aussi consacré une partie importante de ses séances à l'audition de titulaires de licence. De ces 497 audiences, il est résulté 224 annulations ou suspensions de licence.

Au cours de cette période, les régisseurs permanents ont vérifié les dossiers particuliers qui ne pouvaient être traités par des fonctionnaires et qui demandaient une interprétation de la Régie. Ils ont ainsi vérifié 5 528 dossiers. Ils ont également rencontré 129 personnes dont les demandes nécessitaient un examen plus approfondi.

Tableau no 1

Licences délivrées par catégories d'entrepreneurs

	1984-1985	1983-1984
Entrepreneur général	3 133	2 986
Entrepreneur général et spécialisé	4 772	4 220
Entrepreneur spécialisé	12 926	12 073
Entrepreneur-artisan	2 130	1 865
Total	**22 961**	**21 144**
Constructeur-propriétaire	386	180
Grand total	**23 347**	**21 324**

Le personnel

	Hors cadres	Administrateurs	Professionnels	Fonctionnaires	Total
Bureau du président	2		1	1	4
Direction des affaires juridiques	1	1	7	7	16
Service d'enquêtes et d'inspections		1	3	22	26
Direction des communications		1	3	8	12
Direction de l'administration		1	2	14	17
Service des ressources humaines			1	4	5
Direction de l'analyse financière et technique		1	5	22	28
Bureau de Québec	1	1			2
Total	**4**	**6**	**22**	**78**	**110**

Note : Effectifs occasionnels — 12 personnes/année

Le budget pour l'exercice 1984-1985

Traitements et salaires

	Budget original	Budget modifié	Dépenses réelles
Traitements, salaires et allocations	3 100 800 $	3 107 306 $	2 931 683 $
Autres rémunérations	256 000 $	447 300 $	525 935 $
Sous-total*	**3 356 800 $**	**3 554 606 $**	**3 457 618 $**
Dépenses diverses			
Services de transport et de communication	215 000 $	223 000 $	209 211 $
Services professionnels et administratifs	75 000 $	75 000 $	74 011 $
Entretien et réparations	8 000 $	18 000 $	17 486 $
Loyers et allocations d'équipement	48 000 $	56 000 $	54 612 $
Fournitures et approvisionnement	60 000 $	75 900 $	72 884 $
Matériel et équipement			11 258 $
Autres dépenses	5 000 $	5 000 $	5 000 $
Sous-total	**411 000 $**	**452 900 $**	**444 462 $**
Capital	25 000 $	86 100 $	85 378 $
Prêts et avances		2 000	
Grand total	**3 792 800 $**	**4 095 606 $**	**3 987 458 $**

* L'économie de 96 988 $ réalisée aux postes budgétaires « traitements, salaires et autres rémunérations » a été possible grâce à une gestion serrée et une conjoncture favorable au chapitre des congés prévus dans les conditions de travail du personnel.

Liste du personnel de direction

Président et directeur général:
M. Gaëtan Dufour

Directeur des affaires juridiques et Secrétaire:
Me Jacques Leroux

Directeur des communications:
M. Pierre Boivin

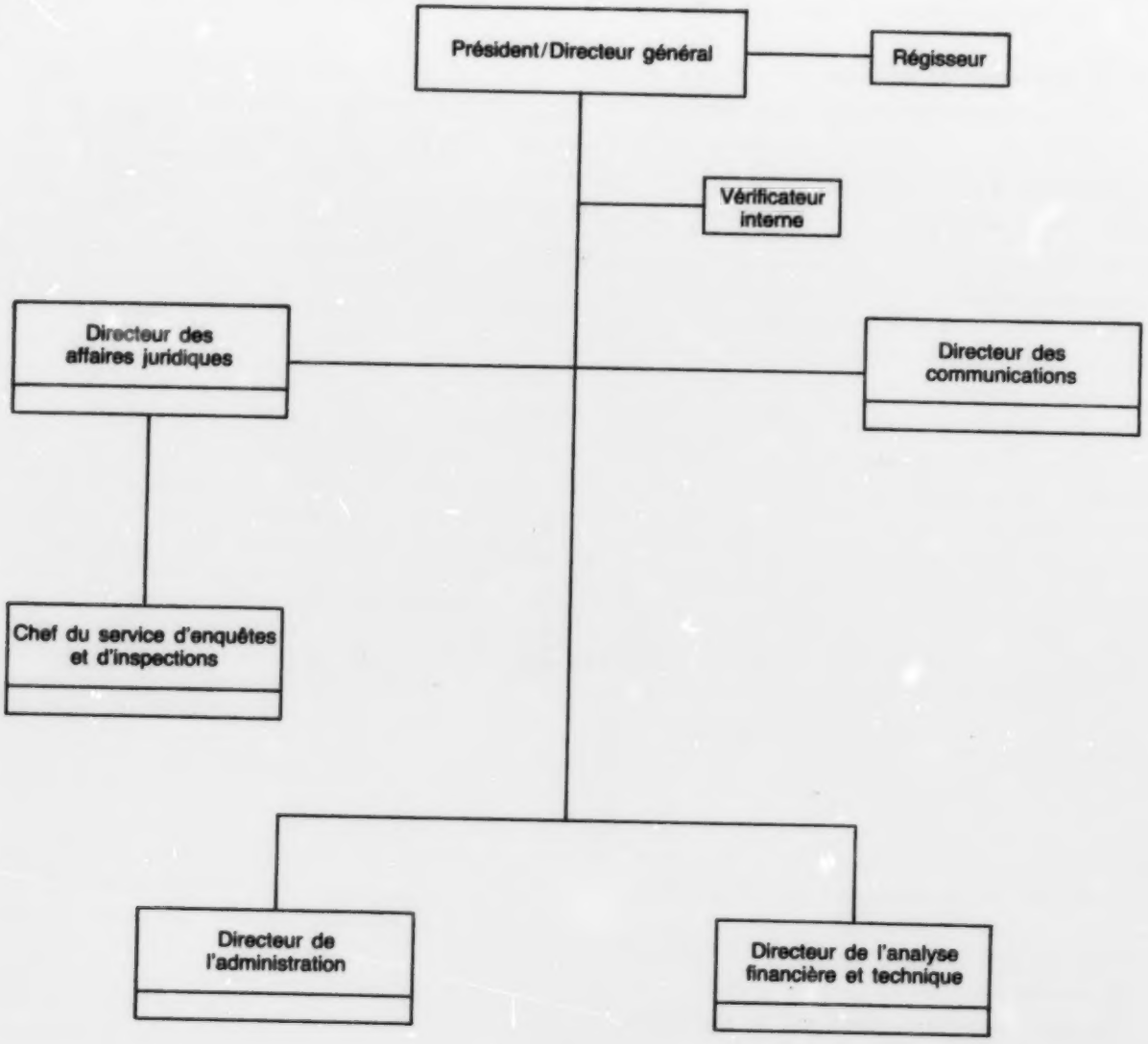
Directeur des enquêtes et des inspections:
M. Ghislain Tremblay

Directeur de l'analyse financière et technique:
M. Claude Lamarche, c.a.

Directeur de l'administration:
M. André Genty

Responsable du Bureau de Québec:
M. Gabriel Nadon

Organigramme



La Direction des affaires juridiques

Mandat général

En raison de la spécificité de la Régie tant dans son rôle de tribunal administratif et quasi judiciaire que dans sa fonction régulatrice, la Direction des affaires juridiques regroupe le Service du contentieux, le Secrétariat, le Service de confection des examens et le Service d'enquêtes et d'inspections dans une seule et même unité administrative. Cette structure permet d'assurer un contrôle vigilant de la légalité dans l'accomplissement du mandat de l'organisme.

De façon générale, le Service du contentieux veille à ce que la Loi et le règlement soient correctement appliqués, tant au niveau de la Régie que de ses différentes unités administratives. À ce titre, il voit à conseiller les membres de la Régie dans l'exercice de leurs pouvoirs de même qu'à indiquer aux différents services la juste norme dans l'application de la Loi et du règlement. Le cas échéant, il assure l'analyse des dossiers comportant des difficultés d'interprétation et traite les demandes de révision.

Ce service représente en outre la Régie devant les tribunaux, en particulier le Tribunal du travail. Il voit également à préparer et à intenter les poursuites pénales prévues par la Loi à la suite des rapports qui lui sont transmis par le Service d'enquêtes et d'inspections relativement aux infractions à la Loi.

Ce service joue un rôle déterminant dans l'élaboration des textes réglementaires et législatifs. En étroite collaboration avec la direction de la Régie, il coordonne les travaux et les recherches nécessaires à l'élaboration des politiques concernant la Régie et, s'il y a lieu, assure leur conception et leur élaboration.

De son côté, le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées de la Régie et des séances d'audition. Il rédige les procès-verbaux qui font suite aux décisions, tant au niveau des nouvelles demandes que des renouvellements, des annulations ou des suspensions de licence. Il veille enfin à aviser officiellement les intéressés des décisions de la Régie et traite toute correspondance se rapportant à la Régie en tant que tribunal administratif.

Enfin, le Service de confection des examens assume la responsabilité d'élaborer les examens nécessaires à la qualification des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires tout en apportant à la Régie un soutien technique par le biais de ses spécialistes.

En tout dernier lieu, notons que la responsabilité du Service d'enquêtes et d'inspections qui est dévolue à la Direction dans le cadre du plan d'organisation administrative supérieure lui a été retirée temporairement le 1er mars 1984. Ce retrait est dû au départ du directeur des Affaires juridiques et pourrait se terminer au moment de son remplacement.

Activités et réalisations

Au cours de l'exercice 1984-1985, la Direction a coordonné les activités de ses différents services de façon à permettre à la Régie de réaliser son mandat le plus efficacement possible. En particulier, elle a produit deux projets de règlement, l'un sur la délégation de pouvoirs de la Régie et l'autre, révisant la réglementation actuellement en vigueur.

Le Service du contentieux

Le Service du contentieux a, pour sa part, continué à collaborer aux travaux du comité ayant la responsabilité de préparer un projet de loi sur la fusion des organismes responsables de l'application des programmes de qualification, de normalisation et d'inspection de l'industrie de la construction. Son travail a consisté principalement à faire connaître les positions de la Régie quant aux principes qui devraient gouverner ce projet de loi et de noter les divergences lors de la consultation sur l'avant-projet de loi sur le bâtiment.

De plus, il s'est employé à finaliser le projet de règlement sur la délégation de pouvoirs de la Régie des entreprises de construction du Québec qui avait été adopté par la Régie, au cours de l'exercice précédent. Après notification des divergences aux autorités compétentes, le projet de règlement a été publié une première fois le 14 novembre 1984 et une seconde fois le 6 mars 1985. Le Service a en outre travaillé à l'actualisation du Règlement de la Régie des entreprises de construction du Québec et produit un projet de règlement qui a été publié pour la première fois le 28 novembre 1984. Ces deux projets de règlement amélioreront le fonctionnement de la Régie tant au niveau opérationnel qu'au niveau décisionnel. Le Service a également débuté des travaux sur un autre projet de règlement visant à

modifier les sous-catégories des catégories d'entrepreneur général, spécialisé et artisan.

Le Service a délégué son personnel pour participer à divers comités ainsi qu'à la rédaction des mémoires qui en ont résulté. Citons à titre d'exemple, le Comité interministériel sur la construction et le Comité interministériel relatif aux dépositions des représentants autochtones à la Commission permanente de l'économie et du travail.

Il a enfin fourni son assistance aux procureurs du gouvernement du Québec dans les dossiers de poursuites sur la question de la mousse d'urée formaldéhyde.

D'un point de vue plus administratif, le Service s'est acquitté de sa tâche de conseiller auprès des différentes directions de la Régie quant à la compréhension et l'application de la Loi et de sa réglementation, notamment en tenant à jour le cahier de directives d'interprétation et d'application de la Loi et en assistant les analystes dans des dossiers particuliers.

Il s'est par ailleurs acquitté de son rôle de représentant de la Régie devant différents tribunaux administratifs et de droit commun. Il a agi comme procureur de celle-ci lors de ses enquêtes et auditions. Il a assuré la défense de la Régie, mise en cause devant les tribunaux de droit commun et plus généralement, le suivi des dossiers devant les tribunaux civils. Il a également assuré la représentation de la Régie devant le Tribunal du travail, lors des appels des décisions de la Régie.

Au cours de cet exercice, ce service a porté une attention toute particulière au traitement des 2 128 rapports d'infraction qui lui ont été soumnis par le Service d'enquêtes et d'inspections et a intenté 1 705 poursuites pénales dans les différents districts judiciaires du Québec. En plus, il a dû traiter la correspondance et effectuer la recherche juridique inhérente à ce genre de dossiers, notamment ceux qui ont été portés en appel. Le nombre de dossiers finalisés ayant augmenté considérablement, le montant des amendes a doublé par rapport au précédent exercice, pour atteindre 759 600 $.

D'autre part, la présence d'un conseiller technique a permis d'améliorer sensiblement le traitement des demandes de révision. Son travail a consisté à évaluer en entrevue certains candidats qui connaissaient des problèmes linguistiques ou qui avaient une insuffisance grave au niveau académique, de façon à vérifier s'ils étaient réellement pénalisés par un examen écrit. Lors des demandes de révision touchant plus particulièrement les entrepreneurs en électricité et en tuyauterie, ce conseiller a évalué la correction et les résultats obtenus aux examens des corporations. Il a également participé à l'analyse de certaines descriptions de travaux de construction, de façon à déterminer les catégories ou sous-catégories pertinentes. Il a enfin agi à titre de conseiller pour l'élaboration des examens de la Corporation des maîtres électriciens du Québec et, en particulier, de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec.

Le Secrétariat

Le Secrétariat a, comme par les années passées, assuré la confection des documents et procès-verbaux nécessaires à la tenue de chacune des 52 séances et à leur convocation.

Il a porté une attention spéciale à la rédaction des décisions de la Régie dans tous les cas où la spécificité du dossier nécessitait un texte plus élaborée afin d'en préciser les motifs. En fait, il a préparé et rédigé 6 116 décisions particularisées, soit une augmentation de plus de 10 % par rapport au précédent exercice.

Il a aussi vu à la réception des demandes de révision et à leur acheminement aux régisseurs. Ceux-ci ont accepté de réviser leurs décisions dans 305 cas, suite à la présentation de faits nouveaux rendant la demande conforme aux exigences de la Loi et de la réglementation ou encore à la recorrection des examens.

Par ailleurs, il a effectué toutes les tâches indispensables à la convocation et l'audition devant la Régie des 497 titulaires de licence sur lesquels la Régie a enquêté après avoir reçu une plainte. Ces enquêtes ont amené l'annulation ou la suspension de 224 licences.

Enfin, le Service a communiqué aux intéressés les décisions de la Régie, afin de préciser leurs droits, et a transmis ces mêmes décisions aux différents services de la Régie impliqués dans leur suivi.

Le Service de confection des examens

Le Service de confection des examens a comme principal mandat l'élaboration et la validation des examens de qualification professionnelle pour les entrepreneurs de construction dans les domaines technique, administratif et de la sécurité. Il est composé de 2 analystes en qualification professionnelle, d'un ingénieur et d'une secrétaire. Les examens sont élaborés conformément au guide méthodologique d'élaboration des examens de la Régie, avec la collaboration d'entrepreneurs déjà titulaires d'une licence. En 1984-1985, plus d'une centaine de ces entrepreneurs ont participé aux activités des différents comités d'élaboration des examens.

Au cours de l'exercice, le Service a réalisé la révision des examens d'administration pour les entrepreneurs généraux et les entrepreneurs spéciali-

sés, et l'élaboration de 4 nouveaux examens dont 2 formes parallèles pour chaque catégorie d'entrepreneur. Il a également effectué la révision des examens techniques pour les entrepreneurs de démolition (4283), de pose d'enduits calcaires et de systèmes intérieurs (4207), ainsi que l'élaboration de 2 nouveaux examens dans la sous-catégorie de parquetage et de revêtement de sol (4212).

Le Service a aussi entrepris la révision des examens techniques en génie civil (4071), en finition de béton (4204), en revêtement métallique (4224), en peinture (4240), en charpenterie-menuiserie (4210) et pour les entrepreneurs généraux de construction et de rénovation résidentielles (4041). Des formes parallèles pour chacun de ces 2 derniers examens sont prévues. Ces travaux devraient être terminés au cours du prochain exercice.

Il a en outre implanté dans la procédure de révision des examens, une nouvelle technique, celle de l'analyse de la population-cible. Cette technique permet, grâce à une enquête effectuée avant d'entreprendre les travaux du Comité, de connaître les qualifications et la nature des tâches des entrepreneurs d'une spécialité donnée, et aide à l'élaboration d'examens plus représentatifs du milieu. De telles analyses ont été effectuées dans la sous-catégorie charpenterie et menuiserie (4210) et pour les entrepreneurs généraux de construction et de rénovation résidentielles (4041).

À la demande du président, le Service a effectué une enquête auprès des entrepreneurs électriciens du Québec. Cette enquête avait pour but de connaître les qualifications, l'expérience, la nature des tâches et l'envergure des travaux des entrepreneurs électriciens. Pour réaliser ce mandat, un questionnaire a été élaboré et administré à un échantillonnage représentant 10 % de la population des entrepreneurs électriciens dans chaque région du Québec.

En terminant, notons que ce service poursuit l'analyse statistique du comportement des candidats demandant une licence d'entrepreneur et passant les examens dans les différentes sous-catégories de travaux de construction. Il soumet ensuite à la Régie des recommandations sur les examens existants.

Perspectives

Au cours de l'année 1985-1986, la Service du contentieux devrait finaliser la révision du règlement de la Régie et présenter un projet de règlement sur les sous-catégories des diverses catégories d'entrepreneurs. De plus, il devrait travailler, de concert avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail, à l'élaboration d'un règlement sur la fréquence et la gravité des infractions à la Loi sur la santé et la sécurité du travail. Le Secrétariat continuera ses activités normales et collaborera à l'implantation du cadre administratif nécessaire à la mise en application du règlement sur la délégation des pouvoirs de la Régie. Pour sa part, le Service de confection des examens mettra l'accent sur le développement des formes parallèles d'examens et continuera à effectuer périodiquement diverses analyses sur la population des entrepreneurs de construction, afin de mieux connaître les qualifications, l'expérience, la nature et l'envergure des travaux des entrepreneurs titulaires d'une licence de la Régie.

Tableau no 2

Activités du Service du contentieux

	1984-1985	1983-1984
Rapports d'infractions et plaintes reçues	2 128	2 525
Poursuites intentées	1 705	1 282
Condamnations*	1 258	584
Acquittements*	283	105
Désistements*	67	50
Amendes recueillies*	759 600 $	379 500 $

* Les données relatives aux condamnations, désistements, acquittements et amendes ne comprennent que partiellement le mois de mars 1985.

Tableau no 3

Activités du Secrétariat

	1984-1985	1983-1984
Nombre de séances	52	51
Décisions rédigées	6 116	5 452
Demandes de révision	448	442
Convocations devant la Régie	497	449
Abandons de licence	453	276
Annulations ou suspensions de licence	224	196

La Direction des communications

Mandat général

Cette direction a pour mandat de faire le lien entre la direction de la Régie et ses deux publics, à savoir les entrepreneurs de construction et leur clientèle. Pour réaliser ce mandat, la Direction a recours à un certain nombre de moyens, notamment la publication de différents dépliants destinés à faire connaître les services offerts par la Régie, ainsi que l'élaboration de programmes de publicité destinés à atteindre le grand public et à faire en sorte que ce dernier se prévale en toute connaissance de cause des dispositions de la Loi.

La Direction des communications a par ailleurs le mandat de fournir au public les renseignements pertinents à l'activité de la Régie. Elle a également la responsabilité de l'information interne, c'est-à-dire de fournir aux employés toute l'information susceptible de les aider à accomplir le travail qui leur est confié.

Activités et réalisations

La Régie est un organisme public. À ce titre, elle a le pouvoir de fournir à ses premiers utilisateurs, les entrepreneurs de construction, et au public en général, toute l'information qu'ils sont en droit d'attendre. Les activités de la Direction des communications ont ainsi contribué à répondre à une demande d'information toujours croissante.

Au cours de l'exercice 1984-1985, les activités de la Direction ont principalement consisté à terminer l'application du plan d'humanisation des services à la clientèle. En effet, le déménagement des bureaux de la Régie a été l'occasion de réorganiser les espaces réservés à l'accueil du public et de procéder à l'installation d'un nouvel équipement téléphonique permettant à un plus grand nombre de citoyens de nous rejoindre. Des efforts ont aussi été consacrés au développement et à la consolidation des relations que nous entretenons avec les associations d'entrepreneurs et la presse spécialisée. Il faut également noter que le Directeur s'est acquitté de plusieurs mandats particuliers — participation à des comités, dont celui de l'élaboration des plans des nouveaux locaux et du déménagement, rédaction de rapports et de mémoires, préparation de dossiers — à la demande expresse du président. Enfin, à titre de responsable de l'application de la Loi 65 à la Régie, le directeur des Communications a répondu aux diverses demandes de renseignements relevant de l'application de ladite loi et a mis en route l'élaboration des mécanismes nécessaires à son application selon l'échéancier prévu par le législateur.

Le Service des renseignements à la clientèle

C'est ce service qui assure à la clientèle de la Régie son premier accueil. Dans le cadre du mandat général de la Direction, il fournit aux interlocuteurs de la Régie, les premiers éléments d'information, sur place, par téléphone ou par écrit. Également, le Service reçoit également et répartit tous les appels téléphoniques de l'administration.

Ses premiers utilisateurs sont les entrepreneurs déjà licenciés ou ceux qui veulent le devenir. Viennent ensuite les citoyens voulant vérifier si tel entrepreneur est licencié, déposer une plainte ou obtenir tout genre d'information.

Pour s'acquitter de son mandat, le Service dispose d'une équipe de préposées aux renseignements et de téléphonistes-réceptionnistes, dont le travail principal est de fournir aux entrepreneurs et au public en général, toute l'information nécessaire pour leur faciliter la tâche et leur éviter les tracasseries administratives. Le Service assure aussi le bon fonctionnement de la salle d'accueil.

En 1984-1985, le Service des renseignements a répondu à 71 299 demandes d'information, soit 54 713 appels téléphoniques et 16 586 demandes de visiteurs. Parmi les demandes des visiteurs, 11 206 ont pu être traitées au comptoir et 5 380 ont dû l'être en entrevue, à cause de leur complexité. Les demandes d'information représentent une augmentation de 39 % par rapport à celles de 1983-1984. Cet accroissement important fut possible grâce à l'embauche de deux préposées aux renseignements additionnelles suite à l'approbation d'un projet spécifique par le Conseil du trésor, au début de 1984, projet qui a été reconduit au cours de l'exercice. Il fut également possible grâce à l'installation d'un nouvel équipement téléphonique, dont une ligne permettant à notre clientèle des régions de nous rejoindre sans payer de frais d'interurbain. Quant à l'augmentation notable du nombre de visiteurs, elle s'explique par le fait que depuis octobre 1984, tous les visiteurs sont acueillis dans une même salle et que de plus en plus de demandes de renseignements sont traitées au comptoir plutôt qu'en entrevue.

Si on jette un coup d'oeil sur le contenu des demandes, on constate que 15 686 d'entre elles

(22 %) concernaient des dossiers en cours d'analyse; 17 112 (24 %) provenaient de clients qui voulaient vérifier la validité de la licence d'un entrepreneur avant de retenir ses services, et 5 704 (8 %), de citoyens qui voulaient déposer une plainte contre un entrepreneur. Le reste des demandes (32 797, soit 46 %) en étaient d'information générale sur la Loi, le règlement, les activités de la Régie et les exigences pour l'obtention d'une licence d'entrepreneur de construction.

Quant à notre clientèle, elle se retrouve à 60 % dans la région 06 (Montréal et les environs) et à 12 %, dans la région de Québec. Elle est constituée d'entrepreneurs ou de gens intéressés à le devenir dans une proportion de 68 %; elle est masculine dans 67 % des cas et francophone à 95 %. Notons enfin que 24 % des appels que nous recevons sont interurbains.

D'autre part, le Service a reçu et réparti 88 417 appels destinés à l'administration, soit une moyenne quotidienne de 358 appels. Il a répondu à 521 lettres et assuré l'expédition des formulaires ainsi que la diffusion de tout genre de documents d'information.

Parallèlement à ces activités, le responsable du Service a travaillé à la préparation du déménagement des bureaux de la Régie, en particulier au plan d'aménagement des espaces réservés aux services à la clientèle. Le déménagement a été l'occasion de finaliser l'application du plan d'humanisation des services à la clientèle et d'installer un équipement téléphonique mieux adapté aux besoins de la Régie. Dans l'ensemble, les efforts ont été poursuivis pour mettre à la disposition des citoyens des services personnalisés.

Notons enfin que le personnel du Service a prêté son concours pour l'animation du stand de la Régie dans diverses expositions.

Le Service de l'information et de la publicité

Ce service a pour mandat principal la préparation des programmes d'information, de publicité et de relations publiques nécessaires pour faire connaître non seulement les activités de la Régie et les services qu'elle offre, mais aussi les changements apportés à la loi et au règlement. Ceci implique notamment la fabrication du matériel d'information nécessaire pour soutenir et faciliter l'action de la Régie.

Au cours de l'exercice, le Service a préparé un programme d'information et de publicité pour faire part aux entrepreneurs et au grand public du déménagement des bureaux de la Régie. La réalisation de ce programme a également impliqué la réédition de tous les formulaires et de toutes les publications de la Régie

Le Service a également coordonné la participation de la Régie, à titre d'exposant, au Salon national de l'habitation, à Expo-Habitat du Montréal métropolitain, aux salons de l'habitation de Sherbrooke et de Rimouski et au Congrès de l'Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec. Ces manifestations nous ont permis de rejoindre quelque 15 000 personnes.

D'autre part, le Service a multiplié les rencontres à l'intention de groupes d'entrepreneurs ou de citoyens. Ces rencontres se sont révélées un véhicule efficace de l'information.

Pour ce qui est de la publicité, les interventions ont été réduites, en raison de restrictions budgétaires et pour ne pas provoquer une demande à laquelle la Régie n'était pas en mesure de répondre. Pour pallier à cet état de fait, le Service a cherché à développer la coopération avec la presse spécialisée par le biais d'entrevues, d'articles et de communiqués.

Le Service a poursuivi son travail de soutien auprès des autres directions pour la rédaction de textes et pour l'amélioration de la qualité du français dans les formulaires, les lettres et les autres documents.

En prévision de l'adoption des amendements au règlement de la Régie, prévue pour le début de 1985-1986, le Service s'est attaqué, en fin d'exercice, à la refonte des formulaires et des différents documents d'information destinés aux entrepreneurs. Dès l'adoption des amendements, la Régie sera donc en mesure de les mettre en application.

Mentionnons enfin l'arrivée d'un nouvel agent d'information, depuis octobre 1984. Cela devrait permettre au Service de développer des programmes d'information plus élaborés et d'accentuer la présence de la Régie auprès des divers intervenants de l'industrie.

Perspectives

L'exercice 1985-1986 devrait nous permettre de poursuivre nos efforts pour améliorer l'accessibilité de notre service téléphonique de renseignements à la clientèle, soit par l'addition de personnel, soit par le biais d'équipements techniques. D'autre part, la Direction compte entreprendre une campagne d'information auprès du grand public dans le but de le sensibiliser aux précautions à prendre pour réaliser un projet de construction ou de rénovation. Elle cherchera également à développer des relations soutenues avec la presse écrite et électronique. Enfin, sur mandat spécial du président, elle procédera à la

révision et à la codification des procédures administratives en vigueur à la Régie.

Tableau no 4

Demandes de renseignements

	1984-1985	1983-1984
Demandes téléphoniques	54 713	38 388
Visiteurs	16 586	12 951
Entrevues*	5 380	4 855
Courrier	521	584
Demandes totales (n'incluant pas le courrier)	**71 299**	**51 339**

* Le nombre d'entrevues est inclus dans le nombre de visiteurs.

Tableau no 5

Contenu des demandes de renseignements

	1984-1985		1983-1984	
Dossiers en cours d'analyse	15 686	(22 %)	4 587	(9 %)
Vérifications de la validité d'une licence	17 112	(24 %)	11 138	(22 %)
Plaintes	5 704	(8 %)	*4 288	(8 %)
Informations générales	32 797	(46 %)	31 326	(61 %)

* Ce chiffre ne couvre pas tout l'exercice 1983-1984, le Service des communications, ayant le mandat de donner les renseignements sur la procédure de dépôt d'une plainte que depuis le 12 septembre 1983.

Le Service d'enquêtes et d'inspections

Mandat général

Ce service a le mandat de s'assurer du respect de la Loi sur les chantiers de construction. Il regroupe deux centres d'activités: les enquêtes sur les entrepreneurs qui ne sont pas titulaires d'une licence et le traitement de plaintes des citoyens.

Dans l'accomplissement de son mandat, le Service fait des inspections et, au besoin, mène des enquêtes sur les chantiers afin de s'assurer que les entrepreneurs sont titulaires d'une licence. Il traite également les plaintes des citoyens insatisfaits des travaux exécutés par des entrepreneurs. De plus, il procède à la vérification des rapports d'inspection préparés par les inspecteurs de l'Office de la construction du Québec et, s'il y a lieu, prépare les rapports d'infraction qui seront soumis au Service du contentieux en vue de poursuites éventuelles.

Activités et réalisations

Le 22 juin 1983, l'Assemblée nationale adoptait le projet de loi 24 (chapitre 26 des lois de 1983) qui confiait, entre autres, aux inspecteurs de l'Office de la construction du Québec, les mêmes pouvoirs qu'à ceux de la Régie pour effectuer la vérification des licences des entrepreneurs sur les chantiers de construction. Avec le concours des inspecteurs de l'Office, la surveillance de tout le territoire du Québec s'effectue de façon régulière.

Les enquêtes et les inspections se divisent maintenant en deux centres d'activités: d'une part, les enquêtes et les inspections qui ont pour but de détecter les entrepreneurs qui ne respectent pas la loi en travaillant sans licence ou encore, pour vérifier plus en profondeur la compétence technique d'entrepreneurs titulaires de licence.

Ces enquêtes et inspections résultent soit de la préparation de rapports d'infraction qui sont soumis au Service du contentieux en vue de poursuites éventuelles, soit de la production de rapports d'évaluation technique qui servent à mieux renseigner la Régie lorsque celle-ci doit rendre des décisions dans des dossiers de plaintes portées contre des entrepreneurs.

D'autre part, les inspecteurs traitent les plaintes des citoyens insatisfaits des travaux effectués par des entrepreneurs. Toutes les plaintes reçues font l'objet d'une enquête auprès de l'entrepreneur concerné. Dans chaque cas et selon les indications du plaignant, il y a préparation d'un rapport sur la nature des travaux effectués par l'entrepreneur. Dans les cas litigieux, un rapport technique est déposé à la Régie.

Dans l'accomplissement de son mandat, le Service sollicite la collaboration des municipalités, des associations d'entrepreneurs, des entrepreneurs eux-mêmes et du public en général.

En 1984-1985, le Service a préparé 2 211 rapports d'infraction qui ont été acheminés au Service du contentieux en vue de poursuites éventuelles. Ces rapports ont été rédigés à partir des 6 052 rapports d'inspection fournis par l'Office de la construction du Québec. De plus, le Service a traité 1 218 plaintes de citoyens.

Perspectives

Le prochain exercice devrait permettre au Service de développer la collaboration avec les organismes impliqués dans l'exécution du mandat de la Régie. Entre autres, le Service concluera des ententes avec les corporations et les associations dans le but d'intensifier les mécanismes de collaboration pour la surveillance des chantiers. Il demandera également la collaboration des municipalités pour qu'elles s'assurent que les entreprises qui demandent des permis de construction soient titulaires de licences d'entrepreneurs. Enfin, un certain nombre d'initiatives seront mises de l'avant dans le domaine des enquêtes spéciales afin de couvrir l'ensemble des centres d'activités du domaine de la construction.

Tableau no 6
Activités du Service d'enquêtes et d'inspections

	1984-1985	1983-1984
Rapports d'infraction	2 211	2 525
Plaintes reçues	1 111	1 303
Plaintes traitées*	1 218	850

* Une partie des plaintes traitées en 1984-1985 avait été reçue l'année précédente.

La Direction de l'analyse financière et technique

Mandat général

Cette direction a comme mandat de vérifier la qualification des candidats à la licence, au plan financier ainsi qu'au plan des connaissances techniques, administratives et de la sécurité sur les chantiers de construction. Elle a également celui d'administrer les examens. Lorsque nécessaire, elle conseille la Régie sur les questions relevant de son mandat.

Activités et réalisations

Au cours de l'exercice, grâce à l'amélioration de la procédure d'analyse sommaire des demandes de licence dès leur réception, les requérants ont pu être informés immédiatement des documents ou des renseignements manquants, ce qui a eu pour effet de réduire les délais nécessaires à l'analyse des demandes.

D'autre part, la Direction a procédé à plusieurs enquêtes comptables chez les entrepreneurs afin de vérifier les engagements que ceux-ci avaient pris avec la Régie. En 1984-1985, 265 vérifications comptables ont été effectuées, comparativement à 63, pour l'exercice antérieur.

Lors du déménagement des bureaux de la Régie, une attention particulière a été portée à l'aménagement des locaux réservés à l'administration des examens, en particulier pour en faciliter l'accès. Grâce à une plus grande souplesse quant aux horaires des examens, un plus grand nombre de candidats ont pu passer leurs examens et ainsi obtenir une licence dans les délais prescrits.

Le Service de l'analyse financière

Ce service a pour mandat de vérifier la solvabilité des entrepreneurs de construction. Cette vérification se fait en majeure partie grâce à l'analyse des états financiers du candidat à l'obtention d'une première licence ou à son renouvellement. La Régie exige également différents rapports d'experts-comptables afin de s'assurer de l'exactitude des renseignements fournis.

De plus, le Service veille à ce que tous les candidats à la licence fournissent un cautionnement de 5 000,00 $, dans le but d'indemniser le client d'un débiteur qui ne pourrait ou refuserait de se conformer à un jugement établissant qu'il y a eu fraude, malversation ou détournement de fonds.

Dans l'accomplissement de son mandat, le Service peut exécuter des vérifications sur place chez les entreprises, pour s'assurer que les documents financiers fournis ne comportent pas d'inexactitudes. Il reçoit, à l'occasion, des mandats de la Régie pour vérifier auprès des bureaux de syndics le degré d'implication des administrateurs ou actionnaires dont les noms apparaissent dans une ou des faillites.

Il effectue également les recherches appropriées auprès des différents organismes, tant privés que publics, pour connaître les entreprises et les entrepreneurs impliqués dans une ou des faillites. Sur demande, il conseille la Régie en cette matière.

En outre, le Service procède à des vérifications auprès des entreprises pour s'assurer que les engagements financiers que celles-ci prennent envers la Régie sont respectés une fois la licence accordée.

En 1984-1985, le Service a procédé à l'analyse financière de toutes les demandes et a recommandé la délivrance de la licence ou une modification à la licence dans 27 783 cas. Lorsqu'une première analyse s'avérait négative, les analystes financiers ont réévalué les dossiers pour trouver une solution qui permette aux entreprises de rencontrer les exigences de la Régie. Cela s'est produit dans 4 645 dossiers. Lorsque nécessaire, des entrevues ont été organisées. Ainsi, 973 entreprises ont procédé à l'engagement de montants équivalant aux dûs des administrateurs, des actionnaires ou des compagnies affiliées et ont obtenu une licence.

Lorsque ces engagements étaient insuffisants, le Service a exigé que les entreprises fassent des mises de fonds pour compenser l'insuffisance de l'avoir net ou du fonds de roulement. En 1984-1985, le total des engagements et des mises de fonds s'est élevé à 42 015 220 $.

Enfin, le Service a recommandé le refus de la licence, pour insolvabilité dans 505 cas, et dans 182 autres, parce que l'entreprise n'avait pas fourni le cautionnement pour fraude, malversation ou détournement de fonds.

Au chapitre du contrôle des faillites, le Service a recommandé à la Régie l'annulation de 48 licences à la suite de faillites d'entreprises. Dans 115 cas, il a recommandé à la Régie d'entendre les administrateurs ou les actionnaires, détenant 20 % des actions donnant le droit de vote, qui furent impliqués dans une faillite (articles 31f et 33f de la

Loi). Mentionnons également que 189 autres entreprises ont fait faillite au cours de l'année. Ces entreprises n'étaient plus titulaires de licences car ces dernières leur avaient déjà été retirées pour cause d'insolvabilité.

Enfin, lorsque les corporations ne pouvaient fournir les états financiers de leur dernier exercice clos au moment du renouvellement de leur licence, le Service, tout en recommandant le renouvellement sur la base des derniers états financiers disponibles, a demandé à ces entreprises d'en fournir les plus récents pendant la période de validité de la licence. Lorsque l'analyse de ces documents révélait l'insolvabilité d'une entreprise, le Service a recommandé la suspension de la licence.

Le Service de l'analyse technique et de l'administration des examens

Ce service a la responsabilité d'analyser les nouvelles demandes de licence et les demandes de modification de licence pour déterminer, d'après les renseignements et les documents fournis, si les candidats satisfont aux conditions d'admissibilité aux examens de qualification technique. Le cas échéant, il détermine à quels examens ils doivent être soumis et voit à l'administration de ces examens. Dans certains cas particuliers, le Service peut faire des recommandations à la Régie pour que des candidats soient exemptés d'un ou plusieurs examens. Dans le cas des entrepreneurs d'électricité et de tuyauterie, il transmet aux deux corporations responsables de la tenue des examens, des listes de candidats à convoquer, et assure le suivi des dossiers auprès de ces dernières.

Le Service analyse également les formulaires de renouvellement de licence pour vérifier si les renseignements fournis correspondent à la dernière licence délivrée ou si des changements sont demandés. Dans ce dernier cas, il procède à l'analyse des demandes de modification.

Au cours de l'exercice 1984-1985, le Service a analysé 3 524 nouvelles demandes et 2 200 demandes de modification. De plus, il a vérifié 18 946 demandes de renouvellement. Lorsque ces demandes étaient simples, l'analyse a pu se faire avec les dossiers informatisés des entreprises dans 9 404 cas, ce qui a contribué à accélérer le processus du renouvellement. Par contre, dans 9 542 autres cas, il a fallu recourir aux dossiers physiques parce que les informations contenues dans les dossiers informatisés étaient insuffisantes.

D'autre part, dans 5 528 dossiers, il a fallu solliciter l'avis des régisseurs permanents pour déterminer soit l'admissibilité des candidats aux examens ou leur exemption.

Le Service a par ailleurs administré 6 927 examens dont 4 417 examens de qualification technique, 1 653, d'administration et 857, de vérification des connaissances en sécurité sur les chantiers de construction. Le nombre des candidats convoqués s'est élevé à 4 709, soit une augmentation de 30 % par rapport à 1983-1984. On remarque entre autres que le pourcentage moyen de réussite a été de 64 % pour l'examen de qualification technique, de 69 %, pour celui d'administration et de 77 %, pour l'examen de sécurité.

Perspectives

En 1985-1986, la Direction poursuivra ses efforts en ce qui a trait aux plaintes à caractère financier et à la solvabilité des corporations qui ne présentent pas les états financiers de leur dernier exercice clos au moment de renouveler leur licence. Le nombre de demandes de licence augmentant d'année en année, il faudra développer de nouvelles méthodes de travail faisant de plus en plus appel aux ressources de la bureautique, pour pouvoir absorber cette augmentation en limitant au maximum les ajouts de personnel. Enfin, la Direction devra élaborer de nouvelles procédures pour l'application des amendements au règlement de la Régie qui ont une incidence directe sur l'analyse des demandes.

Tableau no 7

Activités de la Direction de l'analyse financière et technique

	1984-1985	1983-1984
Recommandations favorables à la Régie	27 783	23 581
Recommandations de refus pour insolvabilité	505	443
Demandes de renseignements supplémentaires	20 802	17 214
Demandes d'entreprises présentant des problèmes de solvabilité	4 645	4 705
Engagement des dûs aux administrateurs, actionnaires ou compagnies affiliées	973	1 030
Montant des engagements	42 015 220 $	42 384 724 $
Désistements (analyse technique)	110	136
Vérifications sur place (analyse financière)	265	63

Tableau no 8

Recommandations d'annulation de licence

	1984-1985	1983-1984
Faillite (a. 48)	48	47
Actionnaires ou administrateurs impliqués dans une faillite (a. 31f et 33f)	115	123
Refus de fournir le cautionnement pour fraude, malversation ou détournement de fonds	182	109

Tableau no 9

Recommandations favorables à la Régie

	1984-1985	1983-1984
Nouvelles demandes	3 524	3 620
Demandes de renouvellement	18 946	17 782
analyse avec le dossier physique	(9 542)	(8 758)
analyse avec le dossier informatisé	(9 404)	(9 024)
Demandes de modification	2 200	1 941
Constructeurs-propriétaires	3 113	238
Total	**27 783**	**23 581**

Tableau no 10

Examens administrés

	1984-1985				1983-1984
	Technique	Administration	Sécurité	Total	Total
À Montréal	2 665	996	539	4 200	3 379
À Québec	743	256	147	1 146	1 003
Aux centres de main-d'oeuvre du Québec	1 009	401	171	1 581	1 620
Total	**4 417**	**1 653**	**857**	**6 927**	**6 002**
Réussites	2 818	1 122	657	4 597	4 095
	64 %	69 %	77 %	66 %	68 %
Échecs	1 599	531	200	2 330	1 907
	36 %	31 %	23 %	34 %	32 %

La Direction de l'administration

Mandat général

Cette direction cumule plusieurs mandats; entre autres, celui de recevoir toute demande de licence, de déterminer si elle est acceptable et, dans le cas contraire, de la retourner à l'expéditeur. Elle perçoit les droits et les frais d'enquête exigés pour l'obtention des licences et les délivre, après approbation de la Régie, ou rembourse le demandeur s'il y a lieu.

Elle gère les dossiers des entreprises, à partir de la demande de l'entrepreneur pour l'obtention d'une première licence et pour toutes demandes subséquentes: renouvellement, modification ou changement de statut juridique. Elle assure l'entreposage des dossiers actifs et fermés. Elle gère également le système de traitement informatique des dossiers de la Régie, de concert avec le Bureau central d'informatique (B.C.I.) et voit à l'implantation de méthodes de travail faisant appel aux ressources de la bureautique.

La Direction a également la responsabilité du budget de la Régie, des ressources humaines et des services auxiliaires.

Activités et réalisations

La principale réalisation de la Direction, au cours du dernier exercice, a été la coordination du déménagement puis de l'aménagement des bureaux de la Régie. Les efforts ont également été poursuivis dans l'amélioration du système informatisé de gestion des dossiers et l'implantation d'équipement de bureautique en vue de simplifier l'accomplissement de certains actes administratifs et d'augmenter la productivité.

Le Service de la gestion des demandes

C'est dans ce service qu'arrivent toutes les demandes expédiées à la Régie concernant la licence d'entrepreneur et que sont perçus les droits exigibles pour l'obtention de cette licence.

Ces demandes sont d'abord soumises à une vérification pour déterminer si elles sont acceptables ou si elles doivent être retournées à l'expéditeur. Lorsque la demande est acceptée, le chèque acquittant les droits est encaissé et le reçu officiel est expédié au requérant. Si l'entreprise a déjà un dossier à la Régie, les documents y sont joints et le tout est expédié à la Direction de l'analyse financière et technique.

S'il s'agit d'une première demande, le dossier est constitué à partir du numéro fourni par le Fichier central des entreprises et est expédié à la Direction de l'analyse financière et technique. Au cours de l'exercice, 14 % des demandes ont dû être retournées à l'expéditeur parce qu'elles ne contenaient pas tous les renseignements et les documents exigés.

De plus, le Service est responsable de l'expédition des formulaires de renouvellement aux titulaires de licences au fur et à mesure que ces dernières viennent à échéance. Au cours du dernier exercice, ce travail a représenté l'envoi d'environ 20 000 formulaires de renouvellement et dans quelque 2 000 cas, l'envoi d'un deuxième formulaire, à la suite de la perte ou de la non-réception du premier.

Le Service a également le mandat de produire les documents de licence lorsque l'analyse du dossier est complétée et que les régisseurs se sont prononcés favorablement. Lorsque la Régie rejette une demande de licence ou que le titulaire d'une licence décide de ne pas la renouveler, c'est le Service qui voit à effectuer les remboursements requis et à fermer les dossiers, après que le délai légal pour une demande de révision ou un appel soit expiré.

Enfin, ce service a la responsabilité de la correspondance relative aux dossiers comportant des problèmes particuliers, les demandes irrecevables ou toute correspondance des entrepreneurs se rapportant à leur dossier ou encore en provenance du public, concernant la validité des licences.

Il voit aussi à acheminer à des organismes partenaires de la Régie, des listes ou des copies de licences pour que ces derniers puissent faire leur propre vérification des licences des entrepreneurs avec qui ils font affaire.

Au cours de 1984-1985, le Service a reçu 29 416 demandes, dont 4 764 pour une première licence; 19 094 pour un renouvellement; 404 pour un changement de statut juridique; 1 405 pour une modification de licence et 3 160 pour la délivrance d'une licence de constructeur-propriétaire. S'ajoutent à cela 589 demandes abrégées. Cette procédure simplifiée s'applique aux demandes qui ont déjà fait l'objet d'un refus de la Régie.

Au chapitre de la perception des droits et des frais d'enquête, le Service a encaissé 6 726 103 $ et a remboursé 148 171 $ à la suite du refus de délivrer ou de renouveler une licence, de trop-perçu ou de

désistements. Le solde pour 1984-1985 s'est élevé à 6 577 932 $.

Le Service a également procédé à la fermeture de quelque 1 800 dossiers et a assuré la correspondance générale de la Direction.

Le Service de l'informatique

Ce service a la responsabilité de maintenir à jour les données contenues dans quelque 25 000 dossiers de la Régie. Ceci implique l'inscription aux dossiers informatisés des requérants de chaque geste administratif posé par la Régie, que ce soit le suivi de l'analyse d'une demande ou toute modification apportée à la licence d'un entrepreneur.

Ce service a en outre la responsabilité de la délivrance du reçu que la Régie expédie à chaque requérant lorsqu'il encaisse le chèque acquittant les droits et les frais d'enquête. Il voit également à la préparation informatisée des formulaires de renouvellement aux dates d'expiration des licences.

Le Service de l'informatique voit enfin à la confection des différentes listes et statistiques concernant les entrepreneurs. Dans l'accomplissement de son mandat, il est responsable des relations avec le Bureau central d'informatique (B.C.I.) pour tout ce qui concerne le fonctionnement du système, de même qu'avec le Fichier central des entreprises et les autres organismes sous la responsabilité du ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur.

Au cours du dernier exercice, le Service s'est particulièrement attaché à généraliser l'accès au réseau informatique de la Régie. En effet, les proches collaborateurs de la Régie tels que la Direction générale de l'inspection tant à Montréal qu'à Québec, le Service des achats du gouvernement ainsi que le programme Équerre et le programme Loginove gérés par la Société d'habitation du Québec, peuvent maintenant avoir accès, au moyen de terminaux et d'imprimantes, à la partie publique des dossiers de la Régie, c'est-à-dire au contenu des licences.

Le Service a également développé la production de listes informatisées d'entrepreneurs pour répondre à des demandes d'organismes ou de citoyens impliqués dans l'industrie et pallier ainsi à l'abandon de la publication annuelle de la liste des entrepreneurs. Enfin, il a commencé à élaborer des méthodes de travail faisant appel aux ressources de la bureautique.

Le Service de la classification centrale et des archives

Ce service est responsable de la gestion et de la circulation des quelque 40 000 dossiers actifs ou fermés de la Régie. Il est également responsable de la mise à jour du fichier des dossiers de la Régie. Régulièrement, le personnel du Service est appelé à comparaître à la Cour pour témoigner de la véracité de documents se rapportant à des licences d'entrepreneurs.

Au cours de l'exercice 1984-1985, le Service a effectué la gestion quotidienne d'environ 1 000 dossiers, que ce soit pour y insérer des documents, transmettre des informations sur leur contenu à la demande d'autres directions, ou les faire parvenir dans une direction, etc. À chaque mouvement de dossiers d'une direction à l'autre, le Service a dû en contrôler la localisation.

Enfin, le Service a répondu quotidiennement aux demandes d'information du Service des renseignements de la Direction des communication, du bureau de Québec et d'organismes sous la responsabilité du ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur.

Le Service des ressources humaines

Ce service a la responsabilité de tout ce qui a trait à la gestion des affaires concernant les employés de la Régie: gestion des dossiers du personnel, application des conditions de travail, embauche, administration de la paye et gestion du budget s'y rapportant. Il est également responsable vis-à-vis des organismes centraux — Conseil du trésor, Office des ressources humaines — de l'application des politiques gouvernementales et des lois et règlements régissant les employés de la Fonction publique.

Le Service de la gestion du budget et des services auxiliaires

Ce service a la responsabilité de la préparation et de la gestion du budget de la Régie, de la vérification et de l'autorisation de paiement pour toutes les dépenses faites par la Régie, y compris les frais de voyage. Il est responsable de l'application des politiques administratives édictées par le Conseil du trésor de même que des politiques internes de la Régie.

Ce service a également la responsabilité de tout ce qui touche aux services auxiliaires: aménagement, location, achat et entretien d'équipement, approvisionnement, courrier, photocopie, messagerie et entreposage des stocks de papeterie, articles de bureau, etc.

Au cours du dernier exercice, le Service a assumé la coordination de l'aménagement des nouveaux bureaux de la Régie. Il a, entre autres, fait l'acquisition de nouveaux terminaux d'ordinateur et d'une machine à traitement de textes. Le Service a aussi assuré la distribution et la collecte quotidienne du courrier. Comme la Régie est un tribunal administratif, il a fallu contrôler la livraison par lettre recommandée des décisions rendues. Enfin, le Service a pourvu à l'approvisionnement en matériel de bureau de toutes les directions de la Régie.

Perspectives

Au cours du prochain exercice, la Direction entend mettre l'accent sur la révision de ses procédures administratives. Des améliorations importantes seront apportées au système informatisé de gestion des dossiers d'entreprise, en particulier en ce qui a trait à l'informatisation du suivi du dossier des entreprises. Ces améliorations sont la résultante de travaux déjà entrepris au cours du dernier exercice.

Tableau no 11

Demandes de licence

	1984-1985	1983-1984
Nouvelles demandes	4 764	3 864
Demandes de renouvellement	19 094	17 691
Changements de statut juridique	404	536
Modifications de licence	1 405	1 244
Constructeurs-propriétaires	3 160	310
Demandes abrégées	589	460
Total	**29 416**	**24 105**

Tableau no 12

Perception des droits concernant les demandes

	1984-1985	1983-1984
Droits	6 117 853 $	5 523 275 $
Frais d'enquête	599 206 $	505 865 $
Divers	9 044 $	8 124 $
Total	**6 726 103 $**	**6 037 264 $**
Remboursements (refus, désistements, annulations, etc.)	148 171 $	118 927 $
Grand total	**6 577 932 $**	**5 918 337 $**

Le bureau de Québec

Pour se conformer à l'article 7 de la Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction, la Régie a également un bureau à Québec. Ce bureau a été ouvert surtout pour faciliter les démarches de notre clientèle et permettre une relation plus facile avec l'appareil gouvernemental. Les principales activités de ce bureau sont l'inspection et les enquêtes, de même que l'information à la clientèle. Il arrive aussi que la Régie y tienne ses séances régulières. Outre le responsable et le régisseur permanent, le bureau comprend six inspecteurs, une préposée aux renseignements et deux employés de bureau. À l'occasion, le responsable se voit confier des mandats ayant trait aux relations publiques de la Régie. Les différents tableaux publiés dans ce rapport regroupent également l'activité de ce bureau.